CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65
Fax : 02 210 55 33
Email : ccpq@profor.be
www.enseignement.be

SERVICES AUX PERSONNES **SOINS DU CORPS**

COIFFEUR / COIFFEUSE

PROFIL DE FORMATION (CQP6)

PQ ayant généré le PF : Ouvrier Coiffeur	Accord du Conseil Général	Le 28 janvier 1999
	Parution au Moniteur	Le 04 novembre 1999

LE METIER

Le coiffeur est le spécialiste capable de réaliser parfaitement les différents services proposés dans un salon de coiffure, à savoir le shampoing, les soins du cheveu, la coloration du cheveu, la coupe de cheveux, le soutien de coiffure, la mise en plis ou le brushing, les coiffures de circonstances, la taille de la barbe, des favoris ou de la moustache, l'entretien d'une prothèse capillaire, la vente des produits d'entretien du cheveu.

Pour satisfaire parfaitement le client, le coiffeur doit pouvoir établir avec ce dernier une relation professionnelle : pour l'accueillir, pour déterminer la coiffure qui sera réalisée, pour vérifier sa satisfaction, pour donner des conseils.

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions consultatives , nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ6 de l'enseignement secondaire technique de qualification.

Bruno DESSAMBRE,

Président de la commission consultative
« Services aux personnes »

Joëlle Bonfond-Piedboeuf,
Michel Arnold

Chargés de mission.

Ont collaborés à l'élaboration du profil :

– des représentants :

- de la Fédération nationale des coiffeurs de Belgique

– des représentants :

- des organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelles
- de l'Inspection de la Communauté française
- de l'Enseignement secondaire
- de l'Enseignement spécial
- de l'Enseignement de promotion sociale
- de l'Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi (FOREM)
- de l'Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle (IBFFP)
- de l'Institut de Formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME)

TABLE DES MATIERES

Le coiffeur / la coiffeuse

Remarque générale

Poser un diagnostic et réaliser les différentes tâches relatives aux fonctions techniques sont des compétences maîtrisables au niveau d'un CQ6, pour autant que l'on ne tienne pas compte des mêmes impératifs de temps que pour les professionnels.

1. Fonction de communication

1.1. en face à face avec la clientèle

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1.1. Accueillir le client	• Avoir une présentation soignée, une tenue vestimentaire adaptée, des cheveux propres et coiffés ; soigner son hygiène personnelle • Adopter les règles de politesse • Mémoriser le nom des clients réguliers • Appliquer les règles de courtoisie à tout moment	CM	• Dans une situation simulée ou réelle, l'apprenant manifeste spontanément un comportement cordial et courtois
1.1.2. S'occuper du vestiaire du client	• Ranger correctement les vêtements de manière à pouvoir les retrouver facilement au départ du client	CM	
1.1.3. Etablir un contact professionnel	• S'intéresser au client • Traiter le client avec considération • Ecouter le client • Faire preuve de discrétion	CM	
1.1.4. Vérifier si le message émis est bien compris	• Poser des questions pertinentes • Interroger avec tact[1]	CM	
1.1.5. Interroger le client à propos des soins qu'il a reçus antérieurement et/ou recréer le dialogue	• Utiliser un langage compréhensible pour le client	CM	• L'apprenant peut conduire un entretien (poser des questions adéquates ; faire des propositions argumentées …) • L'apprenant réagit adéquatement aux signes non-verbaux, observés chez le client
1.1.6. Interroger le client à propos de ses attentes	• Utiliser des photos, des croquis adéquats • Poser des questions pertinentes • Ecouter le client	CM	

[1] Ces compétences interviendront chaque fois qu'il y a aura activité de communication.

	• Reformuler la demande du client		
1.1.7. Suggérer au client un service, orienter le client vers un style qui lui convient, vers le type de soins nécessaires	• Procéder avec tact et courtoisie • Expliquer ses arguments en termes simples	CM	
1.1.8. Se préoccuper du confort du client	• Anticiper les éléments susceptibles de troubler le confort du client • Identifier un désagrément • Réagir de manière adaptée	CM	
1.1.9. Expliquer au client le service	• Utiliser des termes simples, non techniques	CM	
1.1.10 S’assurer que le client est satisfait	• Poser des questions pertinentes • Présenter correctement le face à main afin de montrer la coiffure terminée au client	CM	
1.1.11. Donner des conseils au client pour qu'il puisse se coiffer correctement ou entretenir ses cheveux lui-même	• Faire une démonstration • Utiliser des termes simples, compréhensibles par le client	CM	
1.1.12. Proposer l'achat de produits ou de matériels de coiffure à utiliser à domicile	• Connaître les produits et les matériels courants et leurs caractéristiques • *S'informer au sujet des nouveaux produits et matériels et de leurs caractéristiques* • *Proposer un produit dans une gamme de prix adaptée aux possibilités du client*	CM *CEF/CEP* *CEF/CEP*	

Fonction communication

1.2. au téléphone avec la clientèle

1.2.1. Répondre dans les meilleurs délais Présenter le salon, se présenter	• Appliquer les usages téléphoniques	CM	•
1.2.2. Interroger le client à propos de ses souhaits (type de service, dates, ...)	• Poser des questions pertinentes	CM	
1.2.3. Déterminer et inscrire la date du rendez-vous	• Demander au client les services précis qu'il souhaite recevoir • Tenir compte du temps nécessaire pour effectuer le service souhaité • Tenir compte du travail déjà prévu	CM	• L'apprenant estimera correctement le temps nécessaire à la réalisation du ou des services demandés et ce, en fonction des effectifs du salon

Fonction communication

1.3. avec les collègues de travail

1.3.1. Travailler en équipe avec les collègues	• Exprimer clairement ses attentes • Comprendre les attentes des autres • S'adapter à un groupe, collaborer avec les autres membres	CM	
1.3.2. Négocier l'organisation du travail	• *Assumer des situations conflictuelles* • *Accepter des compromis* • *Imaginer des formules d'arrangement*	*CEP*	
1.3.3. Transmettre les informations aux collègues qui prennent le relais	• Distinguer l'essentiel de l'accessoire	CM	

Fonction communication

1.4. avec des personnes extérieures au salon de coiffure (représentants, inspecteur, manager,…)

1.4.1. Accueillir ces personnes	• Adopter les règles de politesse	CM	
	• *S'informer de leurs souhaits ; répondre à leurs questions*	*CEF/ CEP*	

2. Fonction de préparation [2]

2.1. Installer le client en fonction du type de service	• Tenir compte des notions d'ergonomie pour placer confortablement le client tout en assurant une position de travail correcte • Poser les questions techniques essentielles	CM	
2.2. Assurer la protection exigée par les soins ou les services qui vont suivre	• Sélectionner la cape appropriée en fonction du service • Aider le client à la revêtir • Poser la protection adéquate • Porter des gants et une tenue adéquate	CM	• Le client est correctement protégé
2.3. Remplir la fiche client, la compléter par après (fiche technique et/ou commerciale)	• Rédiger la fiche, sur base des critères suivants : - techniques (traitements administrés,…) - d'observation (diagnostic cuir chevelu, chevelure,…) - commerciaux (fréquence des rendez-vous, services réalisés,…) - etc…	CM	• Toutes les informations pertinentes sont notées

[2] Ces activités et les compétences qui y sont liées ne seront pas répétées lors de la présentation des différentes fonctions techniques afin de ne pas alourdir inutilement le document.

3. Fonction technique

3.1. effectuer un shampooing

3.1.1. Déterminer l'état du cuir chevelu, la nature, l'état et la texture des cheveux	• Poser le diagnostic - observer les cheveux, le cuir chevelu - déceler et analyser les anomalies possibles au niveau du cuir chevelu, au niveau des cheveux - décider un traitement	CM	• Le diagnostic posé est pertinent et le traitement proposé est en adéquation avec celui-ci
3.1.2. Préparer le poste de travail	• Sélectionner le matériel et les produits adaptés à la situation (shampooing adéquat et éventuellement traitement préopératoire) • Disposer le matériel et les produits de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Le matériel et les produits prévus sont complets et adaptés • Le plan de travail est ordonné
3.1.3. Démêler les cheveux	• Adopter la technique de démêlage en fonction des circonstances	CM	
3.1.4. Mouiller les cheveux	• Ajuster la température de l'eau • Manipuler correctement la douche	CM	• Les gestes sont précis • La totalité de la chevelure est traitée
3.1.5. Appliquer le shampooing	• Estimer la quantité de produit nécessaire • Exécuter la technique appropriée	CM	
3.1.6. Emulsionner et rincer	• Maîtriser la technique de l'émulsion • Manipuler correctement la douche	CM	
3.1.7. Essorer les cheveux	• Exécuter la technique appropriée	CM	
3.1.8. Démêler les cheveux	• Exécuter la technique adéquate	CM	

3. Fonction technique

3.2. soigner le cuir chevelu et les cheveux

3.2.1. Choisir le traitement adapté	• Sélectionner le traitement en fonction des attentes du client, de la nature de son cuir chevelu, de ses cheveux et du service à exécuter	CM	• L'apprenant pourra justifier le choix du traitement et des produits
3.2.2. Préparer le poste de travail	• Sélectionner les produits répondant au traitement choisi • Disposer le matériel et les produits, de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Les produits prévus sont complets et adaptés • Le plan de travail est ordonné
3.2.3. Effectuer le traitement choisi pour soigner les cheveux et le cuir chevelu	• Estimer la quantité de produit nécessaire • Appliquer la technique adéquate	CM	• Les gestes sont précis, la totalité de la chevelure est traitée
3.2.4. Démêler	• Exécuter la technique adéquate	CM	

3. Fonction technique

3.3. réaliser un éclaircissement, une coloration, un décapage des mèches ou un balayage

3.3.1. Dans le cadre d'une coloration d'oxydation, effectuer préalablement une touche d'essai sur la peau du client, en fonction de la réglementation en vigueur	• Décrire les effets d'un produit sur un cuir chevelu allergique • Identifier une allergie	CM	• Enoncer et reconnaître les symptômes d'une allergie à un produit de coloration
3.3.2. Déterminer avec le client le type de coloration (permanente, semi-permanente ou temporaire), la couleur et le reflet souhaités ou encore la teinte, la quantité, la grosseur et la répartition des mèches	• Sélectionner le type de coloration - coloration temporaire - coloration semi-permanente - coloration ton sur ton - coloration d'oxydation • Sélectionner la hauteur de ton, le reflet adapté au client • Sélectionner la grosseur des mèches, leur répartition	CM	• Expliquer en termes accessibles les avantages et les désavantages de chaque type de coloration • Respecter les lois de la colorimétrie en fonction du client • Présenter sa suggestion sur le nuancier • Argumenter ses propositions
3.3.3. <u>Etablir les étapes de la coloration</u>: - préciser les produits du mélange permettant d'obtenir le type de coloration ou de décoloration souhaitée, la hauteur de ton et les reflets sélectionnés	• Poser le diagnostic - observer - analyser, en tant que coloriste, le mélange permettant d'obtenir la hauteur de ton et les reflets sélectionnés, en fonction de ➢ la teinte souhaitée sur un méchier (nuancier) ➢ la couleur naturelle, la couleur artificielle et le % de cheveux blancs ➢ l'analyse et la détermination, dans les tableaux d'application des différents produits de coloration, du produit adéquat pour obtenir la nuance voulue ➢ la maîtrise parfaite des notions nécessaires pour réaliser des mélanges	CM	• Le raisonnement tient compte de tous les paramètres

	de couleurs		
3.3.4. Préparer le mélange colorant ou éclaircissant	• Se référer aux conseils des firmes qui commercialisent les produits colorants, appliquer leurs consignes, consulter et comprendre les modes d'emploi • Rassembler les produits nécessaires, sélectionner les colorants ou décolorants adaptés, les produits de décapage • Respecter le dosage correct des produits • Respecter l'ordre chronologique des opérations de mélange • Préparer la quantité nécessaire	CM	• L'apprenant reconnaît les différents types de produits et identifie pour chacun les dosages précisés ci-avant • Il n'y a aucun gaspillage
3.3.5. Préparer le poste de travail	• Sélectionner le matériel et les produits nécessaires • Disposer le matériel et les produits de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Les produits prévus sont complets et adaptés • Le plan de travail est ordonné
3.3.6. Effectuer les séparations	• Exécuter la technique appropriée	CM	• Les gestes sont précis
3.3.7. Appliquer le produit colorant ou éclaircissant	• Utiliser correctement les outils • Appliquer la technique appropriée • Respecter les zones d'application • Réagir sur la base d'une connaissance des processus chimiques	CM	• Les zones d'application sont couvertes selon le souhait du client
3.3.8. Respecter le temps de pose du produit colorant ou éclaircissant	• Déterminer le temps de pose en fonction du diagnostic (produit, apport de chaleur, cheveu,…) • Etre attentif, vigilant • Utiliser correctement le matériel approprié	CM	
3.3.9. Vérifier l'évolution des procédés	• Exécuter la technique	CM	

3.3.10. Emulsionner selon les besoins et rincer	• Maîtriser la technique de l'émulsion • Manipuler correctement la douche	CM	• La totalité de la chevelure traitée est imprégnée
3.3.11. Analyser les résultats	• Déterminer éventuellement les écarts entre le résultat obtenu et le travail demandé ; poser des hypothèses sur les causes possibles de l'écart	CM	• L'apprenant fait preuve d'esprit critique
3.3.12. Réaliser une remédiation	• Elaborer des solutions - atténuer ou accentuer un reflet - recommencer une coloration	CM	
3.3.13. Effectuer un soin postopératoire	• Exécuter la technique	CM	

3. Fonction technique

3.4. couper les cheveux

3.4.1. Déterminer avec le client le type de coupe souhaitée	• Interroger le client sur ses attentes	CM	
3.4.2. Etablir les différentes étapes de la coupe	Poser le diagnostic : • Observer les caractéristiques (implantation du cheveu, morphologie du visage, silhouette, style ...) • Analyser l'adéquation entre le souhait du client et les possibilités de la chevelure (implantation, texture, …) • Répertorier les différents types de coupes et les techniques correspondantes • Proposer une coupe adaptée aux souhaits du client et aux caractéristiques définies ci-avant	CM	• La proposition est fondée sur une analyse pertinente
3.4.3. Préparer le poste de travail	• Sélectionner les outils adéquats • Disposer le matériel de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Le matériel prévu est complet et adapté • Le plan de travail est ordonné
3.4.4. Réaliser la coupe	• Maîtriser les notions de géométrie appliquées aux différentes coupes • Exécuter la coupe sélectionnée	CM	• Le résultat est conforme à la proposition annoncée
3.4.5. Vérifier le résultat et rectifier si nécessaire	• Déterminer éventuellement les écarts entre le résultat obtenu et le travail demandé; poser des hypothèses sur les causes possibles de l'écart • Adopter la solution la plus adéquate en fonction de la situation	CM	• L'apprenant fait preuve d'esprit critique

3. Fonction technique

3.5. effectuer des soutiens de coiffure

3.5.1. Déterminer l'état du cuir chevelu et la nature, l'état et la texture des cheveux	• Déterminer la texture du cheveu (gros, moyen, fin), sa nature (normal, gras, sec), son état (naturel, sensibilisé (coloré) ou très sensibilisé (décoloré))	CM	• L'analyse est complète et adaptée
3.5.2. Déterminer avec le client le type de coiffure désiré	• Interroger le client sur ses attentes • Proposer une coiffure adaptée aux souhaits du client, adaptée à ses cheveux et à son style	CM	• La proposition est adaptée
3.5.3. Démêler les cheveux	• Exécuter la technique	CM	
3.5.4. Etablir les étapes du soutien : - déterminer les produits du mélange permettant d'obtenir la modification de la forme de cheveux que l'on souhaite	Poser le diagnostic : • Observer • Analyser • Décider des produits adéquats, décider la méthode, le choix des bigoudis, le choix de l'enroulage	CM	• Le diagnostic posé est pertinent et le traitement proposé est en adéquation avec celui-ci • Le mode d'emploi doit être décodé
3.5.5. Préparer le produit	• Se référer aux conseils des fabricants, si nécessaire • Préparer la quantité nécessaire	CM	• Il n'y a pas de gaspillage
3.5.6. Préparer le poste de travail	• Préparer les bigoudis en fonction du diagnostic • Disposer le matériel de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Le matériel prévu est complet et adapté • Le plan de travail est ordonné

3.5.7. Enrouler les cheveux (sauf en cas de défrisage)	• Exécuter la technique d' «enroulage» déterminée au moment du diagnostic	CM	
3.5.8. Poser le produit de permanente sur chaque bigoudi ou sur la chevelure en cas de défrisage	• Exécuter les différentes techniques d'application du produit	CM	• Les gestes sont précis
3.5.9. Vérifier la réaction du cheveu et respecter le temps de pose pour le produit de soutien	• Contrôler le processus et réagir sur base de la compréhension chimique du processus • Etre vigilant	CM	
3.5.10. Rincer selon le produit utilisé	• Manipuler correctement la douche • Exécuter la technique	CM	• Les gestes sont précis
3.5.11. Appliquer la neutralisation	• Appliquer le produit en fonction des techniques	CM	
3.5.12. Rincer et essorer	• Manipuler correctement la douche	CM	
3.5.13. Analyser les résultats	• Déterminer éventuellement les écarts entre les résultats obtenus et le travail demandé ; poser des hypothèses sur les causes possibles de l'écart	CM	• L'apprenant fait preuve d'esprit critique
3.5.14. Réaliser une remédiation	• Elaborer des solutions	CM	• Les solutions sont adaptées au problème identifié
3.5.15. Effectuer un soin postopératoire	• Exécuter la technique	CM	

3. Fonction technique

3.6. mise en plis

3.6.1. Déterminer le style de coiffure	• Interpréter les desiderata du client, éventuellement en reformulant ses souhaits	CM	
3.6.2. Etablir les différentes étapes de la mise en plis	Poser le diagnostic : • Observer le client • Analyser • Proposer un style de coiffure en adéquation avec les caractéristiques morphologiques du visage, le type de chevelure, la coupe réalisée, le type de silhouette, l'âge, la mode,… • Proposer une coiffure qui permet au client de se recoiffer aisément seul • Sélectionner un style en accord avec les souhaits du client	CM	• La proposition est fondée - sur une analyse précise - sur des choix esthétiques - sur les circonstances et les souhaits du client
3.6.3. Préparer le poste de travail	• Préparer le matériel nécessaire • Disposer le matériel de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Le matériel est complet et adapté • Le plan de travail est ordonné
3.6.4. Effectuer le montage de la mise en plis	• Appliquer la technique adéquate • Appliquer les produits fixants • Déterminer l'orientation des mèches en fonction du style de coiffure choisie, de la mise en forme choisie (notions de géométrie) • Enrouler les mèches en respectant les caractéristiques inhérentes à chaque technique	CM	• Les gestes sont précis • L'exécution est soignée
3.6.5. Sécher les cheveux	• Placer correctement le matériel de séchage • Régler la température de manière confortable	CM	
3.6.6. Vérifier le séchage et respecter le refroidissement	• Exécuter la technique	CM	

3.6.7. Démonter la mise en plis	• Exécuter la technique		
3.6.8. Coiffer ou effectuer le coiffage final	• Sélectionner les outils adaptés • Développer la coiffure de manière adaptée par brossage • Placer les volumes en fonction de la morphologie • Maîtriser les techniques du crêpage	CM	• Les gestes sont précis • L'apprenant fait preuve de sens artistique • Le travail est soigné
3.6.9. Appliquer les produits de finition	• Sélectionner les différents produits de finition • Exécuter les techniques en fonction du produit	CM	

3. Fonction technique

3.7. le brushing

3.7.1. Déterminer le style de coiffure	• Interpréter les desiderata du client, éventuellement en reformulant ses souhaits	CM	
3.7.2. Etablir les différentes étapes du brushing	Poser le diagnostic : • Observer le client • Analyser • Proposer un style de coiffure en adéquation avec les caractéristiques morphologiques du visage, le type de chevelure, la coupe réalisée, le type de silhouette, l'âge, la mode,… • Proposer une coiffure qui permet au client de se recoiffer aisément seul • Sélectionner un style en accord avec les souhaits du client	CM	• La proposition est fondée : - sur une analyse précise - sur des choix esthétiques - sur les circonstances et souhaits du client
3.7.3. Préparer le poste de travail	• Préparer le matériel nécessaire • Disposer le matériel de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Le matériel est complet et adapté • Le plan de travail est ordonné
3.7.4. Effectuer le brushing	• Appliquer les produits fixants • Manipuler correctement le matériel • Maîtriser le geste professionnel • Sélectionner la température adaptée	CM	• Les gestes sont précis
3.7.5. Utiliser les techniques de renforcement si nécessaire	• Manipuler correctement les outils sélectionnés	CM	
3.7.6. Effectuer le coiffage final	• Sélectionner les outils adaptés • Développer la coiffure de manière adaptée par brossage • Placer les volumes en fonction de la morphologie • Maîtriser les techniques du crêpage	CM	• L'apprenant fait preuve de sens artistique

3.7.7. Appliquer les produits de finition	• Sélectionner les différents produits de finition • Exécuter les techniques en fonction du produit	CM	

3. Fonction de création

3.8. réaliser des coiffures de circonstances

3.8.1. Réaliser des coiffures de circonstances	• Exploiter les techniques de base en fonction de la coiffure à réaliser • Adapter la coiffure de circonstance à la tenue vestimentaire, au style du client • Poser les artifices augmentant le volume (mèches + postiches, boudin et/ou couronne, ...). • Utiliser les produits adaptés	CM	• L'apprenant fait preuve de sens artistique • La coiffure est adaptée : - aux circonstances et souhaits du client - à la personnalité du client

3. Fonction technique

3.9. raser et tailler la barbe, les favoris et la moustache

3.9.1. Observer	• Analyser l'implantation et les caractéristiques de la peau	CM	
3.9.2. Déterminer avec le client le résultat souhaité	• Analyser les styles correspondant à la morphologie du visage, à l'âge, à la silhouette... • Interroger le client • Suggérer un style en accord avec les souhaits du client et en relation avec sa morphologie, sa silhouette, ...	CM	• La proposition est en adéquation avec : - les souhaits du client - son style
3.9.3. Préparer le poste de travail	• Sélectionner les produits et matériels adéquats • Disposer le matériel et les produits de manière judicieuse sur le plan de travail	CM	• Le matériel et les produits prévus sont complets et adaptés • Le plan de travail est ordonné
3.9.3. Effectuer des soins pré-opératoires	• Exécuter la technique adéquate	CM	• Les gestes sont précis • L'apprenant fait preuve de dextérité
3.9.4. Appliquer les produits et les serviettes sur la peau	• Exécuter la technique adéquate	CM	
3.9.5. Dessiner, raser et tailler	• Exécuter la technique adéquate	CM	
3.9.6. Effectuer des soins postopératoires	• Exécuter la technique	CM	

3. Fonction technique

3.10. placer et entretenir une prothèse capillaire homme/femme

3.10.1. Informer le client	• Orienter le client vers le spécialiste adéquat • Donner les informations élémentaires	CM	
3.10.2. Poser la prothèse	• *Prendre les mesures* • *Appliquer la technique*	*CEF/ CEP*	[3]
3.10.3. Entretenir la prothèse (coupe, coloration...)	• Adapter les techniques au type de prothèse	CM	
3.10.4. Replacer la prothèse	• Appliquer la technique • Agir avec tact	CM	

[3] Ce classement permet d'apporter une réponse satisfaisante pour les représentants de l'enseignement secondaire (qui n'estiment pas réaliste d'assurer la maîtrise des compétences de réalisation et de pose de la prothèse) tout en respectant l'AR d'accès à la profession qui impose "des notions" relatives à la pose de prothèse.

4. Fonction d'entretien et de rangement du matériel et du poste de travail

4.1. Nettoyer, ranger, entretenir et désinfecter le matériel correspondant à chaque opération réalisée ainsi que le poste de travail	• Mettre en œuvre les techniques d'entretien • Sélectionner les produits d'entretien adéquats • Identifier les limites de ses compétences et faire appel à un technicien si nécessaire	CM	• L'apprenant pourra expliquer le mode d'entretien d'un appareil à partir de la fiche technique du constructeur • Les outils sont désinfectés

5. Fonction d'organisation – planification

5.1. Etablir le planning des activités	• *Répertorier les différents services à effectuer sur les différents clients* • *Respecter la politique commerciale et l'image de marque du salon* • *Déterminer le temps nécessaire à chaque opération en fonction des décisions du salon* • *Prendre en considération le souhait des clients d'être vite servis* • *Prendre en considération le souhait d'un client qui demande un service non prévu* • *Déterminer la chronologie des opérations*	*CEP*	
5.2. Organiser un agenda	• *Répertorier les manifestations professionnelles* • *Situer les événements locaux* • *Tenir compte de besoins et souhaits du personnel (formation continuée, ,…)*	*CEP*	

6. Fonction d'hygiène et de sécurité

6.1. Respecter les règles de sécurité à l'égard du client et à son égard	• Appliquer les règles de sécurité • Tenir compte des règles d'ergonomie	CM	• L'apprenant identifie les dangers potentiels au niveau du matériel et des produits
6.2. Respecter les règles d'hygiène à l'égard du client et à son égard	• Appliquer les règles d'hygiène : - hygiène personnelle - hygiène du matériel - hygiène du linge - hygiène de l'équipement - hygiène du mobilier - … • Appliquer les règles de stérilisation et de désinfection	CM	

7. Fonction de vente

7.1. Réaliser un étalage offrant une présentation agréable des produits à vendre	• *Avoir des connaissances en matière de décoration pour organiser l'espace commercial :* - *construire des présentations attractives* - *mettre en évidence les articles vedettes et les promotions*	*CEP*	
7.2. Proposer des services : services techniques, services vente de produits, services accessoires	• Appliquer les techniques de vente adéquates • Préciser la spécificité des produits vendus	CM	• Dans des situations de simulation, l'apprenant pourra argumenter un service qu'il propose • A partir d'une fiche technique, l'apprenant pourra expliquer, dans des termes accessibles et en fonction des attentes du client, la spécificité du produit
7.3. Etablir l'addition	• Etre vigilant, veiller à ne pas oublier de facturer un service effectué • Mémoriser les prix des différents services et produits • Utiliser une caisse enregistreuse ou un clavier d'ordinateur • Vérifier et encaisser l'argent du client • Utiliser les moyens de paiement adaptés au type de clientèle • Etre conscient de ses responsabilités	CM	• Dans des situations de simulation, l'apprenant établit une facture et encaisse l'argent • L'apprenant utilise les opérations d'arithmétique • L'apprenant maîtrise les différents moyens de paiement

8. Fonction auto-analyse			
8.1. Diagnostiquer ses besoins en formation continue	• *Déterminer les besoins, préciser ses souhaits* • *Sélectionner une formation adaptée*	*CEP*	